STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 38536
22 juli
2016

Samenwerkingsprotocol tussen Autoriteit Consument en Markt en Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken

Partijen,

Autoriteit Consument en Markt en

Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken,

Overwegen het volgende:
- dat een goede samenwerking tussen de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) een efficiënte en doelgerichte vervulling van de aan hen opgedragen taken bevordert;
- dat ACM en SGC met een samenwerkingsprotocol ook uitvoering geven aan artikel 6.1, tweede lid, van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Op basis van dat artikel kunnen ACM en SGC afspraken maken over de wijze van samenwerking.
- De in dit samenwerkingsprotocol neergelegde afspraken strekken vooral tot de wijze van samenwerking bij consumentenvoorlichting via ConsuWijzer, (het consumentenloket van ACM), en SGC. Ook strekt het samenwerkingsprotocol tot het vastleggen van afspraken met betrekking tot geschilbeslechting;
- dat ACM op grond van artikel 2, tweede lid, van de Iw belast is met taken die haar bij of krachtens de Iw zijn opgedragen;
- dat deze taken betrekking hebben op het mededingingstoezicht, sectorspecifiek markttoezicht en consumentenbescherming;
- dat ACM op grond van artikel 2.2 van de Whc is belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc, voor zover de overtreding niet betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit;
- dat ConsuWijzer als doelstellingen heeft:
  – het zijn van een centraal informatiepunt voor de consument (bundeling van informatie in één loket);
  – het informeren van consumenten over hun rechten en plichten door optimale toegang te bieden tot kwalitatief hoogstaande informatie en indien nodig door te verwijzen naar complementaire instanties;
  – het leveren van een bijdrage aan de assertiviteit van de consument door het verstrekken van informatie om problemen te voorkomen en zelf op te lossen;
  – het leveren van een bijdrage aan de informatievoorziening ten behoeve van de handhavingsfunctie van de toezichthouders;
- dat de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken een onafhankelijke instelling is met als doel het op een eenvoudige, snelle en goedkope wijze oplossen van geschillen tussen consumenten en ondernemers.

Spreken het volgende af:

HOOFDSTUK 1 DEFINITIES EN DOEL VAN HET SAMENWERKINGSPROTOCOL

Artikel 1 Definities

In dit samenwerkingsprotocol wordt verstaan onder:
a. *ACM:* de Autoriteit Consument en Markt;
b. *SGC:* de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;
c. *Iw:* Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
d. *Whc:* Wet handhaving consumentenbescherming;
e. *Tw:* Telecommunicatiewet.

Artikel 2 Doel

Het doel van dit samenwerkingsprotocol is om afspraken vast te leggen met betrekking tot de informatieverstrekking aan de consument teneinde de doelstellingen van ConsuWijzer en SGC te bereiken en de dienstverlening aan de consument te optimaliseren. Daarnaast heeft het samenwerkingsprotocol tot doel om afspraken vast te leggen met betrekking tot geschilbeslechting.



HOOFDSTUK 2 ALGEMENE UITGANGSPUNTEN SAMENWERKING

Artikel 3 Algemene uitgangspunten

ACM en SGC streven naar een effectieve en efficiënte samenwerking. Zij spannen zich in elkaar zoveel mogelijk te ondersteunen en te versterken bij de vervulling van elkaars werkzaamheden en om de consumentenvoorlichting te optimaliseren.

Artikel 4 Wederzijds Informeren

ACM en SGC informeren elkaar over ontwikkelingen die van belang kunnen zijn voor de uitoefening van de werkzaamheden van de andere partij, voor zover wettelijke bepalingen hieraan niet in de weg staan.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

Indien ACM of SGC in het kader van de samenwerking de beschikking krijgt over informatie waarvan zij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is zij tot geheimhouding van die informatie gehouden, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift haar tot mededeling verplicht of uit haar taak de noodzaak tot openbaarmaking vloeit.

Artikel 6 Overleg

ACM en SGC voeren zo vaak als zij dat noodzakelijk achten overleg over de uitvoering van het samenwerkingsprotocol.

Artikel 7 Contactpersoon

ACM en SGC benoemen ieder vanuit de interne organisatie een contactpersoon die het aanspreekpunt is voor hetgeen is afgesproken in dit samenwerkingsprotocol.

Artikel 8 Nadere werkafspraken

ACM en SGC kunnen nadere werkafspraken maken ter uitvoering van dit samenwerkingsprotocol.

HOOFDSTUK 3 WEDERZIJDS VERWIJZEN

Artikel 9 Wederzijds verwijzen van consumenten bij verzoek om informatie

1. Om een goede dienstverlening aan de consument te verzorgen, verwijst:
   a. SGC een consument naar ConsuWijzer indien de consument informatie wenst over een onderwerp dat vermeld is in de bijlage bij dit protocol;
   b. ConsuWijzer een consument naar SGC indien de consument informatie wenst over een onderwerp dat tot de taakopdracht van SGC behoort.

2. Het verwijzen geschiedt op een voor consumenten zo efficiënt mogelijke wijze. In geval van een telefonisch contact wordt de consument, indien mogelijk, telefonisch doorverbonden of wordt het telefoonnummer van ConsuWijzer dan wel SGC en/of het adres van de website verstrekt.
   In geval van een brief of een email wordt deze brief of email zoveel mogelijk elektronisch doorgestuurd aan ConsuWijzer dan wel SGC. ConsuWijzer en SGC dragen zorg voor een goede en efficiënte afhandeling van de naar hen verwezen consumentencontacten.

Artikel 10 Verwijzen van consumenten bij verzoek tot geschilbeslechting

1. ACM verwijst consumenten die om individuele geschilbeslechting verzoeken naar SGC, indien deze verzoeken betrekking hebben op een onderwerp waarop SGC bevoegd is.

2. Indien het verzoek tot geschilbeslechting door de consument schriftelijk bij ACM is ingediend, stuurt ACM het verzoek door aan SGC.

HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 11 Kosten

Kosten die voortvloeien uit de in dit samenwerkingsprotocol opgenomen afspraken worden door ACM en de SGC niet onderling verrekend.



Artikel 12 Evaluatie

Na telkens twee jaar, of eerder indien daartoe aanleiding bestaat, wordt dit samenwerkingsprotocol en de uitvoering daarvan door ACM en SGC gezamenlijk geëvalueerd. Hierbij wordt in het bijzonder gekeken naar de praktische werkbaarheid van hetgeen in het samenwerkingsprotocol is vastgelegd en de wenselijkheid om dit samenwerkingsprotocol aan te passen.

Artikel 13 Vervallen samenwerkingsprotocol Consumentenautoriteit en Stichting Geschillencommissie consumentenzaken en Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf

Dit samenwerkingsprotocol treedt in de plaats van de afspraken tussen de Staatssecretaris van Economische Zaken en de Stichting Geschillencommissie consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf over de wijze van samenwerking tussen de Consumentenautoriteit en de Stichting Geschillencommissie consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf.

Artikel 14 Plaatsing Staatscourant

Dit samenwerkingsprotocol wordt in de Staatscourant geplaatst.

Artikel 15 Inwerkingtreding

Dit samenwerkingsprotocol treedt in werking met ingang van de dag na publicatie ervan in de Staatscourant.

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te Den Haag op 30 juni 2016,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,
C.A. Fonteijn
Bestuursvoorzitter

de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken,
namens deze,
P.F.A. Moerkens
Directeur



BIJLAGE – DOORVERWIJZEN NAAR CONSUWIJZER

ConsuWijzer geeft informatie over de rechten en plichten van consumenten bij de aankoop van producten en diensten. Het gaat om informatie inzake de wettelijke bepalingen genoemd in onderdeel a van de bijlage van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Daar vallen de volgende onderwerpen onder:
- koop op afstand
- garantie
- algemene voorwaarden
- misleidende reclame
- prijsaanduiding
- verkoop buiten verkoopruimte (colportage, verkoop op straat)
- timeshare
- elektronische handel
- pakketreizen

ConsuWijzer geeft ook informatie inzake de bij of krachtens de Elektriciteitswet 1998, de Gaswet en de Warmetwet gestelde regels. Daar vallen de volgende onderwerpen onder:
- de werking van de energiemarkt en de verschillende spelers
- switchen van leverancier
- energierekening
- duurzame energie
- tarieven
- klantenwerving
- verhuizen
- aansluiting
- veiligheid en storingen
- geschillen en klachten

Consumenten kunnen daarnaast bij ConsuWijzer terecht voor uitleg en informatie inzake de bij of krachtens de Telecommunicatiewet of de Postwet 2009 gestelde regels.
Daaronder vallen onderwerpen als:
- telefoonnummers (nummerbehoud, geheime nummers, betaalnummers, afschermen)
- elektronische handtekening
- tarieven (inclusief roaming)
- telefoonrekening (notaspecificatie)
- sim-lock, SMS-diensten,
- spyware, (Auto)dialers
- internettelefonie, digitale televisie
- switchen van telecomaanbieder

ACM/ConsuWijzer geeft ook consumenteninformatie inzake de bepalingen in de Mededingingswet.
Daar vallen de volgende onderwerpen onder:
- kartelafspraken (prijsafspraken, productieafspraken en gebiedsverdeling)
- (misbruik) van economische machtspositie (extreem hoge prijzen, koppelverkoop etc.)
- fusies of overnames